

INFORMACIJA APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĘ VALSTYBINĖJE AUGALININKYSTĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS 2013 M.

Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – tarnyba) Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo skyrius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, skyriaus nuostatais ir kitais teisės aktais, organizavo asmenų priėmimą ir aptarnavimą, suteikiant informaciją tarnybos reguliavimo sričiai priklausančiais klausimais, ir tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka organizavo bei kontroliavo fizinių ir juridinių asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą, atsakymų į asmenų klausimus, gautus elektroniniu būdu, parengimą, taip pat organizavo vieno langelio principo įgyvendinimą aptarnaujant asmenis tarnyboje bei nagrinėjant asmenų pateiktuosius prašymus.

2013 m. užregistruoti 73 193 raštiški fizinių ir juridinių asmenų prašymai. Dažniausiai asmenys kreipėsi dėl realizuojamų augalų, augalinių produktų ir kitų objektų sveikatingumo patikros atlikimo, po kurios išduodami fitosanitariniai eksporto ir reeksporto sertifikatai. Taip pat sulaukta labai daug prašymų dėl ūkio subjektų augalų sveikatingumo tikrinimų Lietuvos Respublikoje ir kokybės tyrimų protokolų išdavimo. Mažiau prašymų pateikta dėl įregistravimo ar duomenų patikslinimo LR fitosanitariniame registre, dauginamosios medžiagos kokybinių rodiklių pažymų išdavimo, sėklos sertifikatų išdavimo, leidimų patiems išsirašyti augalo pasus ir leidimų prekiauti augalų apsaugos produktais išdavimo. Gauta prašymų ir dėl archyvinių dokumentų, pažymų apie darbo užmokestį ir darbo stažą išdavimo, prekių saugojimo ir muitinio tikrinimo vietos pripažinimo tinkama augalams, augaliniams produktams ir kitiems susijusiems objektams laikyti pažymėjimo išdavimo. Vos keli vienetai prašymų užregistruota dėl teisės naudoti patvirtintą medinės pakavimo medžiagos ženklą suteikimo, vienkartinių leidimų LR registruotiems produktams įvežti iš ne ES valstybių išdavimo ir leidimo įvežti ir (arba) vežti mokslo ir veislių selekcijos tikslams tam tikrus augalų ir augalinių produktų kenksminguosius organizmus, augalus, augalinius produktus ir kitus objektus.

Tarnyboje vyksta ir elektroninių paklausimų (DUK), gautų tiesiogiai arba persiųstų iš Žemės ūkio ministerijos, administravimas ir atsakymų rengimas. 2013 m. parengti 23 atsakymai į tokius paklausimus.

Siekiant išnagrinėti asmenų prašymus ir jų aptarnavimo kokybę, visiems besikreipiantiesiems suteikiama galimybė užpildyti anoniminę Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą, kuri yra paskelbta tarnybos internetinėje svetainėje. 2013 m. gyventojai, pildydami minėtąją anketą, buvo šiek tiek aktyvesni nei 2012 m.

Išanalizavus anketos atsakymų duomenis, paaiškėjo, kad 26 proc. apklaustųjų kreipėsi fitosanitarijos klausimais (prašymo, skundo forma ar tiesiog teiraudamiesi informacijos). Kiek mažiau teirautasi apie augalų apsaugos produktų kontrolę ir sėklos (augalų dauginamosios medžiagos) laboratorinių tyrimų atlikimą. Trašų ir augalų apsaugos produktų registravimo klausimai buvo aktualūs vos 4 proc. asmenų. Dažniausiai kreiptasi į Kauno regioninį skyrių (44 proc.). Informacija apie tarnybos darbo laiką yra lengvai prieinama, jis interesantams patogus. Suteikta informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į prašymą ar skundą ir pan. bei paslaugų teikimo operatyvumu asmenys yra patenkinti, aptarnauta buvo kvalifikuotai ir suinteresuotai, bendrauta labai mandagiai. Anketos duomenimis, informacija tarnybos svetainėje yra labai lengvai pasiekiami ir aktuali.

2013 m. pabaigoje tarnyboje pradėta diegti kokybės vadybos sistema, kuri, tikimasi, ateityje sudarys palankias sąlygas kuo efektyvesniam darbui asmenų aptarnavimo srityje.